



“การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กทท. ปี 2562”

การทำเรือแห่งประเทศไทย มีนโยบายในการมุ่งเน้นให้ความสำคัญต่อการให้บริการลูกค้าเป็นศูนย์กลาง โดยให้การให้บริการผู้ให้บริการแก่บริษัทสายเรือ ผู้ประกอบการ/ตัวแทนนำเข้า-ส่งออก และผู้เช่าอสังหาริมทรัพย์ จากการที่องค์กรมีนโยบายในการรับทราบเสียงสะท้อนจากลูกค้าผู้ให้บริการผ่านท่าเรือต่างๆ ของการทำเรือแห่งประเทศไทย การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ลงพื้นที่ในทุกท่าเรือเพื่อพบปะรับฟังประสบการณ์จากลูกค้าและมุมมองเพื่อรับทราบความต้องการต่างๆ ที่จะเป็นประโยชน์ในการมาวิเคราะห์วางแผนพัฒนาให้สนองความต้องการของลูกค้าได้ การนำเสนอประชาสัมพันธ์สาระสำคัญจากการศึกษานี้ เพื่อนำเสนอข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ลูกค้าที่พิจารณาเปรียบเทียบท่าเรือต่างๆ ให้เข้าถึงข้อมูลสำคัญในการประกอบการตัดสินใจ และเพื่อเป็นการถ่ายทอดการเรียนรู้ภายในส่วนงานต่างในการนำเสนอเสียงของลูกค้าไปมุ่งเน้นนำเสนอสิ่งที่ดีแก่ลูกค้าต่อไป

จากผลการประเมินผลด้านคุณภาพบริการโดยรวม ได้ทำการวิเคราะห์ตัวชี้วัดด้านความพึงพอใจโดยรวมต่อท่าเรือของ กทท. ที่ให้บริการที่ผ่านมา ในระดับสเกล 5 ระดับ และทำการวิเคราะห์เป็นคุณภาพโดยรวมจากจำนวนของผู้ที่ตอบ 4 (พึงพอใจมาก) หรือ 5 (พึงพอใจมากที่สุด) และนำมาสรุปเป็นดัชนีความพึงพอใจโดยรวมในรูปหน่วยเปอร์เซ็นต์

ผลสำรวจปี 2562 ในความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการ ณ ท่าเรือของการท่าเรือแห่งประเทศไทย พบว่า

1. ท่าเรือกรุงเทพ มีสัดส่วนของผู้ที่พอใจในการให้บริการโดยรวมในปี 2562 อยู่ที่ร้อยละ 35 ของจำนวนตัวอย่างที่ให้บริการท่าเรือกรุงเทพทั้งหมด
2. ท่าเรือแหลมฉบัง มีสัดส่วนของผู้ที่พอใจในการให้บริการโดยรวมในปี 2562 อยู่ที่ร้อยละ 67 ของจำนวนตัวอย่างที่ให้บริการท่าเรือแหลมฉบังทั้งหมด
3. ท่าเรือพาณิชย์เชียงแสน มีสัดส่วนของผู้ที่พอใจในการให้บริการโดยรวมในปี 2562 อยู่ที่ร้อยละ 65 ของจำนวนตัวอย่างที่ให้บริการท่าเรือพาณิชย์เชียงแสนทั้งหมด
4. ท่าเรือเชียงของ มีสัดส่วนของผู้ที่พอใจในการให้บริการโดยรวมในปี 2562 ของจำนวนตัวอย่างที่ใช้บริการท่าเรือเชียงของทั้งหมด มีความพึงพอใจทุกคน หรือ คิดเป็นร้อยละ 100
5. ท่าเรือระนอง มีสัดส่วนของผู้ที่พอใจในการให้บริการโดยรวมในปี 2562 อยู่ที่ร้อยละ 64 ของจำนวนตัวอย่างที่ให้บริการท่าเรือระนองทั้งหมด

นอกจากนี้ การท่าเรือแห่งประเทศไทยยังมุ่งเน้นให้ความสำคัญแก่ลูกค้าผู้ให้บริการอสังหาริมทรัพย์ และได้กำหนดการสำรวจตัวอย่างตัวแทนของผู้เช่าอสังหาฯ และพบว่า มีสัดส่วนของผู้ที่พอใจในการให้บริการโดยรวมในปี 2562 อยู่ที่ร้อยละ 41 ของจำนวนตัวอย่างที่เช่าอสังหาฯ ของท่าเรือกรุงเทพ และร้อยละ 86 ของผู้เช่าอสังหาฯ ในท่าเรือแหลมฉบัง



การศึกษาได้สอบถามเป็นคำถามปลายเปิดที่ผู้ตอบสามารถอธิบายได้อิสระ โดยไม่ต้องมีคำตอบตัวเลือกให้ ถูกบังคับตอบ และนำเรื่องราวมาวิเคราะห์สรุปเป็นเหตุผลที่พึงพอใจในการใช้บริการ เป็นเปอร์เซ็นต์ของผู้ตอบตามประเด็นใน 3 หัวข้อแรกที่มีผู้ตอบสูงสุด โดยสามารถสรุปได้ดังนี้

กลุ่มบริษัทสายเรือที่ใช้บริการที่ทำเรือกรุงเทพ

ประเด็นที่สร้างประสบการณ์โดยรวมเป็นที่พึงพอใจ ของสายเรือที่ใช้บริการทำเรือกรุงเทพ		
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กทท. (38%)	ทำเลของท่าเรือ (33%)	กระบวนการให้บริการโดยรวม (24%)
- เจ้าหน้าที่คอยให้คำปรึกษา แนะนำ อธิบายข้อซักถามและคอยให้ข้อมูลกับผู้มาใช้บริการ (19%) - เจ้าหน้าที่บริการรวดเร็ว มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน (5%) - เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ เอาใจใส่ลูกค้า (5%) - เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความระมัดระวัง สินค้าปลอดภัยไม่เสียหาย (5%) - เจ้าหน้าที่มีความเป็นมืออาชีพในการปฏิบัติหน้าที่ (5%)	- ท่าเล ใกล้ที่ทำงาน/ใกล้ลูกค้า (24%) - ท่าเลสะดวกต่อการเดินทางไปติดต่อ และช่วยประหยัดค่าใช้จ่าย (ค่าเดินทาง ค่าขนส่งสินค้า) (14%) - ท่าเลสะดวกต่อการกระจายสินค้าไปที่อื่น (10%) - การคมนาคมสะดวกล้อมรอบด้วยถนนสายหลัก (5%) - เป็นความต้องการของผู้นำเข้า-ส่งออก (เนื่องจากผู้นำเข้า-ส่งออก เป็นผู้กำหนด) (5%)	- มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ (10%) - จำนวนเอกสารไม่เยอะ ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก (5%) - การติดต่อสื่อสารกับลูกค้าเป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์สะดวกรวดเร็ว (5%) - เรือลากจูง เรือบรรทุกน้ำจืด ไว้ให้บริการ (5%)

กลุ่มบริษัทสายเรือที่ใช้บริการที่ทำเรือแหลมฉบัง

ประเด็นที่สร้างประสบการณ์โดยรวมเป็นที่พึงพอใจ ของสายเรือที่ใช้บริการทำเรือแหลมฉบัง		
สถานที่ (39%)	การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ท่าเรือ แหลมฉบัง (29%)	การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ (กอง บริการ) ท่าเรือแหลมฉบัง(19%)
- ท่าเรือแหลมฉบังมีร่องน้ำลึกเรือเหมาะสมกับเรือขนาดใหญ่ (16%) - ท่าเรือแหลมฉบังมีท่าเทียบเรือขนาดใหญ่ให้บริการหลายท่า (10%) - ท่าเรือมีขนาดใหญ่ (6%)	- เจ้าหน้าที่บริการรวดเร็ว มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน (26%) - เจ้าหน้าที่คอยให้คำปรึกษา แนะนำ อธิบายข้อซักถามและคอยให้ข้อมูลกับผู้มาใช้บริการ (3%)	- เจ้าหน้าที่บริการรวดเร็ว มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน (16%) - เจ้าหน้าที่คอยให้คำปรึกษา แนะนำ อธิบายข้อซักถามและคอยให้ข้อมูลกับผู้มาใช้บริการ (3%)



กลุ่มบริษัทสายเรือที่ใช้บริการที่ทำเรือพาณิชย์เชียงแสน

ประเด็นที่สร้างประสบการณ์โดยรวมเป็นที่พึงพอใจ ของสายเรือที่ใช้บริการทำเรือพาณิชย์เชียงแสน	
สถานที่ (73%)	การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ (ทำเทียบเรือสินค้า ทั่วไป) ทำเรือพาณิชย์เชียงแสน (36%)
- พื้นที่รับ-ส่งสินค้าหน้าท่าเทียบเรือ ทางลาดทิศเหนือ (ท่า1) ของท่าเรือพาณิชย์เชียงแสนมีขนาดใหญ่ (64%) - พื้นที่รับ-ส่งสินค้าหน้าท่าเทียบเรือ ทางลาดทิศใต้ (ท่า2) ของท่าเรือพาณิชย์เชียงแสนมีขนาดใหญ่ (64%) - รถบรรทุกสามารถจอดเทียบหน้าท่าเทียบเรือ ทางลาดทิศเหนือ (ท่า1) ทำให้ขนถ่ายสินค้าสะดวก (18%) - รถบรรทุกสามารถจอดเทียบหน้าท่าเทียบเรือ ทางลาดทิศใต้ (ท่า2) ทำให้ขนถ่ายสินค้าสะดวก (18%)	- เจ้าหน้าที่บริการรวดเร็ว มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน (36%) - เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ให้เกียรติลูกค้า (18%)

กลุ่มบริษัทสายเรือที่ใช้บริการที่ทำเรือเชียงของ

ประเด็นที่สร้างประสบการณ์โดยรวมเป็นที่พึงพอใจ ของสายเรือที่ใช้บริการทำเรือเชียงของ		
สถานที่ (50%)	การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ (ทำเทียบเรือ สินค้าทั่วไป) ทำเรือเชียงของ (25%)	ค่าภาระ/ค่าธรรมเนียม (25%)
- ลานขนส่งสินค้าของท่าเรือเชียงของ มีขนาดใหญ่ ขนถ่ายสินค้าได้สะดวก (50%) - ท่าเทียบเรือของท่าเรือเชียงของกว้างจอดเรือได้สะดวก (25%)	เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส มีอัธยาศัยดีกับลูกค้า (25%)	ไม่เสียค่าธรรมเนียมในการจอดเรือเปล่าเทียบท่า (25%)

กลุ่มผู้ประกอบการ/ตัวแทนนำเข้า-ส่งออกสินค้าที่ใช้บริการที่ทำเรือกรุงเทพ

ประเด็นที่สร้างประสบการณ์โดยรวมเป็นที่พึงพอใจ ของผู้ประกอบการ/ตัวแทนนำเข้า-ส่งออกสินค้าที่ใช้บริการทำเรือกรุงเทพ		
ท่าเลของท่าเรือ (28%)	การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ทกท. (14%)	การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ (เทอร์มินอล 2) (10%)
- ท่าเลสะดวกต่อการเดินทางไปติดต่อ และช่วยประหยัดค่าใช้จ่าย (ค่าเดินทาง ค่าขนส่งสินค้า) (17%) - ท่าเล ใกล้ที่ทำงาน/ใกล้ลูกค้า (11%) - ท่าเลสะดวกต่อการกระจายสินค้าไปที่อื่น (3%) - เป็นจุดศูนย์กลางการนำเข้า-ส่งออกของประเทศ (3%)	- เจ้าหน้าที่บริการรวดเร็ว มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน (8%) - เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ เอาใจใส่ลูกค้า (6%)	- เจ้าหน้าที่คอยให้คำปรึกษา แนะนำ อธิบายข้อซักถามและคอยให้ข้อมูลกับผู้นำเข้าบริการ (5%) - เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ เอาใจใส่ลูกค้า (3%) - เจ้าหน้าที่บริการรวดเร็ว มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน (3%)



กลุ่มผู้ประกอบการ/ตัวแทนนำเข้า-ส่งออกสินค้าที่ใช้บริการที่ท่าเรือพาณิชย์เชียงแสน

ประเด็นที่สร้างประสบการณ์โดยรวมเป็นที่พึงพอใจ ของผู้ประกอบการ/ตัวแทนนำเข้า-ส่งออกสินค้าที่ใช้บริการท่าเรือพาณิชย์เชียงแสน	
สถานที่ (คลังสินค้า ลานวางตู้สินค้า ท่าเทียบเรือ) (60%)	การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ (ท่าเทียบเรือสินค้าทั่วไป) ท่าเรือเชียงแสน (60%)
- พื้นที่รับ-ส่งสินค้าหน้าท่าเทียบเรือ ทางลาดทิศเหนือ (ท่า1) ของท่าเรือเชียงแสนมีขนาดใหญ่ (40%) - พื้นที่รับ-ส่งสินค้าหน้าท่าเทียบเรือ ทางลาดทิศใต้ (ท่า2) ของท่าเรือเชียงแสนมีขนาดใหญ่ (40%) - หน้าท่าเทียบเรือ ทางลาดทิศเหนือ (ท่า1) ของท่าเรือเชียงแสนก่อสร้างได้มาตรฐานแข็งแรง (20%) - หน้าท่าเทียบเรือ ทางลาดทิศใต้ (ท่า2) ของท่าเรือเชียงแสนก่อสร้างได้มาตรฐานแข็งแรง (20%)	- เจ้าหน้าที่บริการรวดเร็ว มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน (30%) - เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส มีอัธยาศัยที่ดีกับลูกค้า (20%) - เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ให้เกียรติลูกค้า (10%) - เจ้าหน้าที่มีความเป็นมืออาชีพในการปฏิบัติหน้าที่ (10%)

กลุ่มผู้ประกอบการ/ตัวแทนนำเข้า-ส่งออกสินค้าที่ใช้บริการที่ท่าเรือเชียงของ

ประเด็นที่สร้างประสบการณ์โดยรวมเป็นที่พึงพอใจ ของผู้ประกอบการ/ตัวแทนนำเข้า-ส่งออกสินค้าที่ใช้บริการท่าเรือเชียงของ		
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ (ท่าเทียบเรือสินค้าทั่วไป) ท่าเรือเชียงของ (50%)	ท่าเลของท่าเรือ (50%)	สถานที่ (คลังสินค้า ลานวางตู้สินค้า ท่าเทียบเรือ) (17%)
- เจ้าหน้าที่บริการรวดเร็ว มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน (33%) - เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ให้เกียรติลูกค้า (33%)	- ท่าเลสะดวกต่อการกระจายสินค้าไปที่อื่น (17%) - ท่าเล ไกลที่ทำงาน/ใกล้ลูกค้า (17%) - เป็นท่าเรือน้ำลึกที่ขนถ่ายสินค้าได้สะดวก ขนถ่ายได้ครั้งละมาก สามารถส่งไปปลายทางประเทศที่ส่งออกได้เลย ช่วยลดค่าขนถ่ายสินค้าให้ถูกต้อง ท่าเรือเชียงของ (17%)	ลานขนส่งสินค้าของท่าเรือเชียงของ มีขนาดใหญ่ ขนถ่ายสินค้าได้สะดวก (17%)

กลุ่มผู้ประกอบการ/ตัวแทนนำเข้า-ส่งออกสินค้าที่ใช้บริการที่ท่าเรือแหลมฉบัง

ประเด็นที่สร้างประสบการณ์โดยรวมเป็นที่พึงพอใจ ของผู้ประกอบการ/ตัวแทนนำเข้า-ส่งออกสินค้าที่ใช้บริการท่าเรือแหลมฉบัง		
กระบวนการให้บริการโดยรวม (36%)	สถานที่ (24%)	การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ท่าเรือแหลมฉบัง (21%)
- มีจุด One Stop Service ทุกท่าเทียบเรือในท่าเรือแหลมฉบัง (9%) - จำนวนเอกสารไม่เยอะ ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก (7%) - เป็นท่าเทียบเรือเอกชนทั้งหมด ขั้นตอนจึงไม่ยุ่งยากและไม่ต้องรอคิวนาน ท่าเรือแหลมฉบัง (5%)	- ท่าเรือแหลมฉบังมีขนาดใหญ่ รองรับลูกค้าได้เพียงพอ (9%) - ท่าเรือแหลมฉบังมีท่าเทียบเรือขนาดใหญ่ให้บริการหลายท่า (5%) - ท่าเรือมีขนาดใหญ่ (4%)	- เจ้าหน้าที่บริการรวดเร็ว มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน (14%) - เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ เอาใจใส่ลูกค้า (3%) - เจ้าหน้าที่มีจริยธรรม/ศีลธรรม (3%)



กลุ่มผู้ประกอบการ/ตัวแทนนำเข้า-ส่งออกสินค้าที่ใช้บริการที่ทำเรือระนอง

ประเด็นที่สร้างประสบการณ์โดยรวมเป็นที่พึงพอใจ ของผู้ประกอบการ/ตัวแทนนำเข้า-ส่งออกสินค้าที่ใช้บริการทำเรือระนอง		
ทำเลของท่าเรือ		
• สถานที่ตั้งอยู่ใกล้กับพม่า อินเดีย บังคลาเทศ ศรีลังกา เหมาะต่อการเชื่อมต่อตลาดผู้ซื้อ • การทำงานที่รวดเร็วของท่าเรือ ลูกค้าได้รับสินค้าตรงเวลา เกิดความไว้วางใจและเชื่อมั่นมากขึ้น		

กลุ่มผู้ประกอบการทำเทียบเรือที่ทำเรือแหลมฉบัง

ประเด็นที่สร้างประสบการณ์โดยรวมเป็นที่พึงพอใจ ของผู้ประกอบการทำเทียบเรือที่ทำเรือแหลมฉบัง		
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ (กอง บริการ) ท่าเรือแหลมฉบัง (40%)	สิ่งอำนวยความสะดวก (Facility) ระหว่างการใช้บริการท่าเรือ (20%)	กระบวนการให้บริการโดยรวม (20%)
• เจ้าหน้าที่บริการรวดเร็ว มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน (40%)	• ระบบสาธารณูปโภคครบครัน เช่น น้ำประปา ไฟฟ้า ถนน (20%)	• มีระบบการประสานงานที่ดี ติดต่อกัน รวดเร็ว (20%)

กลุ่มผู้เช่าอสังหาริมทรัพย์นอกเขตเรือสุทศการของ ททท. อาคาร ผก. เดิม

ประเด็นที่สร้างประสบการณ์โดยรวมเป็นที่พึงพอใจ ของผู้เช่าอสังหาริมทรัพย์นอกเขตเรือสุทศการของ ททท. อาคาร ผก. เดิม	
ทำเลของท่าเรือ (59%)	สิ่งอำนวยความสะดวก (Facility) ระหว่างการใช้ บริการท่าเรือ (18%)
• พื้นที่เช่า/อาคารสำนักงานอยู่ใกล้บริษัท/ผู้นำเข้า-ส่งออก การคมนาคมขนส่งสินค้าสะดวก (36%) • พื้นที่เช่า/อาคารสำนักงานอยู่ใกล้จุดบริการ One Stop Service ท่าเรือและโกดังเก็บสินค้า สะดวกสบายต่อการติดต่อ (23%)	• ห้องน้ำสะอาด/มีการทำความสะอาดห้องน้ำบ่อยขึ้น (9%) • มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครัน (5%)

กลุ่มผู้เช่าอสังหาริมทรัพย์นอกเขตเรือสุทศการของ ททท. อาคาร B

ประเด็นที่สร้างประสบการณ์โดยรวมเป็นที่พึงพอใจ ของผู้เช่าอสังหาริมทรัพย์นอกเขตเรือสุทศการของ ททท. อาคาร B	
ทำเลของท่าเรือ (29%)	การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ (One Stop Service) (29%)
• พื้นที่เช่า/อาคารสำนักงานอยู่ใกล้บริษัท/ผู้นำเข้า-ส่งออก การคมนาคมขนส่งสินค้าสะดวก (14%) • พื้นที่เช่า/อาคารสำนักงานอยู่ใกล้จุดบริการ One Stop Service ท่าเรือและโกดังเก็บสินค้า สะดวกสบายต่อการติดต่อ (14%)	• เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ให้เกียรติลูกค้า (29%) • เจ้าหน้าที่บริการรวดเร็ว มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน (14%) • เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส มีอัธยาศัยที่ดีกับลูกค้า (14%)



กลุ่มผู้เช่ารถจักรยานยนต์นอกเขตวีลแชร์ของ ทลฉ.

ประเด็นที่สร้างประสบการณ์โดยรวมเป็นที่พึงพอใจ ของผู้เช่ารถจักรยานยนต์นอกเขตวีลแชร์ของ ทลฉ.		
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ (กองนิติการ) ทำเรื่อง แถมฉบับ (37%)	กระบวนการให้บริการ โดยรวม(21%)	การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ฝ่ายอาคาร สำนักงาน (11%)
- เจ้าหน้าที่บริการรวดเร็ว มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน (26%) - การปฏิบัติหน้าที่อย่างถูกต้อง แม่นยำ ไม่ผิดพลาด สร้างความพอใจของผู้มาใช้บริการ (5%) - เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ เอาใจใส่ลูกค้า (5%) - เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ให้เกียรติลูกค้า (5%) - เจ้าหน้าที่คอยให้คำปรึกษา แนะนำอธิบายข้อซักถามและคอยให้ข้อมูลกับผู้มาใช้บริการ (5%)	- จำนวนเอกสารไม่เยอะ ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก (11%) - การขออนุญาตการก่อ สร้าง อยู่ ในระยะเวลาที่ไม่เกินกำหนด(5%)	- การปฏิบัติหน้าที่อย่างถูกต้อง แม่นยำ ไม่ผิดพลาด สร้างความพอใจของผู้มาใช้บริการ (5%) - เจ้าหน้าที่บริการรวดเร็ว มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน (5%) - เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ เอาใจใส่ลูกค้า (5%)

โดยสรุปจากตารางผลการวิเคราะห์เรื่องราวที่กลุ่มตัวอย่างกลุ่มต่างๆได้อธิบายในเหตุผลของความพึงพอใจโดยรวมต่อการทำเรื่องต่างๆของการทำเอแห่งประเทศไทยที่ได้ใช้บริการแล้ว สามารถสรุปว่าประเด็นที่ควรนำมามุ่งพัฒนาเพื่อให้ผู้ใช้บริการรับการสนองเหนือความคาดหวัง (มาตรฐานของคุณภาพ) ได้แก่ “การใช้ประโยชน์จากศักยภาพของท่าเลของ ททท. / ทช. / ทรน.” “การปรับปรุงระบบสาธารณูปโภคพื้นฐานของ ทลฉ.” “จุดบริการการเงินใน ทลฉ. และต่อผู้เช่ารถจักรยานยนต์ของ ททท.” “สิ่งปลูกสร้าง” และ “การใช้เทคโนโลยี/IT กับกลุ่มสายเรือ” โดยจำแนกได้ดังนี้

1. ท่าเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง การล้อมรอบด้วยถนนสายหลัก และการกระจายสินค้าของท่าเรือกรุงเทพ
2. ท่าเลของท่าเรือเชียงของเป็นท่าเรือน้ำลึกที่เหมาะสมต่อการขนถ่ายครั้งละมาก และส่งไปปลายประเทศส่งออกได้เลย
3. เพิ่ม/ส่งเสริมการส่งสินค้าออกไปยังประเทศใกล้เคียง โดยอาศัยศักยภาพและท่าเลที่ตั้งของท่าเรือระนองที่ใกล้ตลาดผู้ซื้อในกลุ่มประเทศพม่าและประเทศติดกับอันดามันหรือที่อื่น เพื่อร่นระยะทางและเวลาการบรรทุกสินค้าที่ไม่ต้องอ้อมผ่านประเทศมาเลเซีย
4. เทคโนโลยีที่ใช้และการติดต่อผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์กับกลุ่มสายเรือของท่าเรือกรุงเทพ
5. จุดบริการ One Stop Service และโรงพักสินค้า ที่เอื้อความสะดวกต่อผู้เช่ารถจักรยานยนต์ของท่าเรือกรุงเทพ
6. จุดบริการ One Stop Service ในทุกท่าเทียบเรือของท่าเรือแหลมฉบัง
7. ระบบไฟฟ้าและประปาที่ครบครันของท่าเรือแหลมฉบัง
8. ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก และเวลาให้บริการที่รวดเร็วของท่าเรือแหลมฉบัง
9. ขนาดของท่าเทียบเรือ และร่องน้ำลึกของท่าเรือแหลมฉบัง ต่อกลุ่มสายเรือ
10. พื้นที่รับส่งสินค้าหน้าท่า 1 และ ท่า 2 ของท่าเรือพาณิชย์เชียงแสนมีขนาดใหญ่ รวมถึงการที่ทางลาดทิศเหนือและใต้ที่สะดวกต่อการบรรทุกทุกในการมาจอดเทียบหน้าท่าเพื่อการขนถ่ายสินค้า
11. ลานขนส่งของท่าเรือเชียงของที่มีขนาดใหญ่ เหมาะต่อการขนถ่ายสินค้าจากเรือ และมีท่าเทียบเรือกว้าง รวมถึงการไม่คิดค่าธรรมเนียมในการจอดเรือเปล่าเทียบท่า



ผลสำรวจความไม่พึงพอใจโดยรวมในปี 2562 ได้ถูกแสดงในรูปร้อยละของผู้ตอบ 4 และ 5 จากคำตอบได้เอ่ยนมาโดยไม่มีตัวเลือกบังคับตอบหลายๆเรื่องและมาเฉลี่ยเป็นภาพรวมของความไม่พึงพอใจโดยรวมของลูกค้าแต่ละกลุ่ม ดังนี้

	ปี 2562	เพิ่มขึ้น หรือ ลดลง เทียบจากปี 2561
1. กลุ่มบริษัทสายเรือ	48%	ความไม่พึงพอใจโดยรวมเพิ่มขึ้น
2. กลุ่มผู้ประกอบการ/ตัวแทนนำเข้า-ส่งออกสินค้า	41%	ความไม่พึงพอใจโดยรวมลดลง
3. กลุ่มลูกค้า	58%	ความไม่พึงพอใจโดยรวมลดลง
4. กลุ่มผู้เช่าสักริหาริมทรัพย์นอกเขตรั้วศุลกากรของ ททท. และ ทลฉ.	46%	ความไม่พึงพอใจโดยรวมลดลง
4.1 กลุ่มผู้เช่าสักริหาริมทรัพย์นอกเขตรั้วศุลกากรของ ททท.	54%	ความไม่พึงพอใจโดยรวมลดลง
4.2 กลุ่มผู้เช่าสักริหาริมทรัพย์นอกเขตรั้วศุลกากรของ ทลฉ.	38%	ความไม่พึงพอใจโดยรวมลดลง

1. ผู้ใช้บริการในเกือบทุกกลุ่มมีความไม่พึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของท่าเรือลดลง เมื่อเปรียบเทียบกับปีที่แล้ว

2. กลุ่มบริษัทสายเรือมีความไม่พึงพอใจโดยรวมเพิ่มขึ้นโดยเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 35 เป็นร้อยละ 48 ในปีนี้

3. กลุ่มผู้เช่าสักริหาริมทรัพย์นอกเขตรั้วศุลกากรของ ทลฉ. เป็นกลุ่มที่มีการเปลี่ยนแปลงลดลงมากที่สุดเมื่อเทียบกับผู้ให้บริการกลุ่มอื่น

กลุ่มบริษัทสายเรือ มีระดับความไม่พึงพอใจต่อท่าเรือต่างๆของการท่าเรือแห่งประเทศไทย ใน 3 หัวข้อที่มีผู้เอ่ยเรื่องราวมากที่สุด ดังนี้

หัวข้อที่ไม่พอใจจากกลุ่มบริษัทสายเรือ	% ผู้เล่าถึงปัญหานี้	ความไม่พึงพอใจ ของลูกค้าต่อปัญหานี้ (% T2B หรือ ผู้ตอบ 4-5 จาก 5 สเกล)
ปัญหาของท่าเรือกรุงเทพ (จัดลำดับจาก % ลูกค้าที่พบเจอ)		
1. เจ้าหน้าที่(ไม่ระบุ) รส.(ไม่ระบุ) ไม่มีให้บริการ/ทำตามหน้าที่ที่เท่านั้น	15%	0%
2. ความยุ่งยากของขั้นตอน/จำนวนเอกสารเยอะในการปล่อยสินค้า	15%	100%
3. ไฟส่องสว่างตอนกลางคืนไม่เพียงพอบริเวณลานบรรจุตู้สินค้า 45ไร่	15%	0%
ปัญหาของท่าเรือแหลมฉบัง (จัดลำดับจาก % ลูกค้าที่พบเจอ)		
1. ถนนภายในท่าเรือแหลมฉบังเป็นหลุมบ่อขนาดใหญ่หลายแห่ง (ท่าเรือแหลมฉบัง)	25%	0%
2. ไฟส่องสว่างเส้นทางตอนกลางคืนของท่าเรือแหลมฉบังไม่เพียงพอ	25%	33%
3. การจราจรติดขัดภายในท่าเรือแหลมฉบัง	25%	0%
ปัญหาของท่าเรือพาณิชย์เชียงแสน (จัดลำดับจาก % ลูกค้าที่พบเจอ)		
1. ไม่มีปลั๊กไฟติดตั้งบริเวณหน้าท่าเทียบเรือทางลาด ด้านทิศเหนือ (ท่าเรือเชียงแสน)	86%	67%
2. ไม่มีปลั๊กไฟติดตั้งบริเวณหน้าท่าเทียบเรือทางลาด ด้านทิศใต้ (ท่าเรือเชียงแสน)	71%	80%
3. ค่าธรรมเนียมจอดเรือเทียบท่ามีราคาแพง (ท่าเรือเชียงแสน)	14%	100%
ปัญหาของท่าเรือเชียงของ (จัดลำดับจาก % ลูกค้าที่พบเจอ)		
1. ค่าธรรมเนียมจอดเรือเปล่าเทียบท่ามีราคาแพง (ท่าเรือเชียงของ)	100%	0%

1. พบระดับความไม่พึงพอใจของปัญหาที่เกิดมีความรุนแรง ที่ท่าเรือพาณิชย์เชียงแสน

2. ไม่พบความรุนแรงของปัญหาที่เกิดกับผู้ให้บริการท่าเรือเชียงของ



กลุ่มผู้ประกอบการ/ตัวแทนนำเข้า-ส่งออกสินค้า มีระดับความที่ไม่พึงพอใจต่อท่าเรือต่างๆของการท่าเรือแห่งประเทศไทย ใน 3 หัวข้อที่มีผู้เอ่ยเรื่องราวมากที่สุด ดังนี้

หัวข้อที่ไม่พอใจจากกลุ่มผู้ประกอบการ/ตัวแทนนำเข้า-ส่งออกสินค้า	% ผู้เล่าถึงปัญหานี้	ความไม่พึงพอใจ ของลูกค้าต่อปัญหานี้ (% T2B หรือ ผู้ตอบ 4-5 จาก 5 สเกล)
ปัญหาของท่าเรือกรุงเทพ (จัดลำดับจาก % ลูกค้าที่พบเจอ)		
1. การเรียกเก็บค่าบริการพิเศษที่ไม่มีใบเสร็จรับเงิน รส.(ไม่ระบุ)	9%	13%
2. ถนนภายในท่าเรือกรุงเทพขรุขระ เป็นหลุมบ่อ	6%	33%
3. รถยกสินค้า-Forklift รส.(ไม่ระบุ) ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน	5%	20%
ปัญหาของท่าเรือแหลมฉบัง (จัดลำดับจาก % ลูกค้าที่พบเจอ)		
1. ถนนภายในท่าเรือแหลมฉบังเป็นหลุมบ่อขนาดใหญ่หลายแห่ง (ท่าเรือแหลมฉบัง)	23%	57%
2. ที่จอดรถในแต่ละท่าเทียบเรือไม่เพียงพอ (ท่าเรือแหลมฉบัง)	20%	50%
3. เจ้าหน้าที่ประจำหน่วยงานท่าเทียบเรือ A0 บริการช้า/ปฏิบัติงานช้า (ท่าเรือแหลมฉบัง)	17%	80%
ปัญหาของท่าเรือพาณิชย์เชียงแสน (จัดลำดับจาก % ลูกค้าที่พบเจอ)		
1. สถานที่พักผ่อนของผู้ประกอบการบริเวณท่าเทียบเรือทางลาด ด้านทิศเหนือ ไม่ร่มรื่นและไม่สะดวกสบาย (ท่าเรือเชียงแสน)	20%	50%
2. มีข้อกำหนดในการส่งยางพาราต้องบรรจุใส่กระสอบ ทำให้เสียค่าใช้จ่ายเพิ่ม (ท่าเรือเชียงแสน)	20%	100%
3. ไม่มีเจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานในวันหยุดราชการ (ท่าเรือเชียงแสน)	10%	100%
ปัญหาของท่าเรือเชียงของ (จัดลำดับจาก % ลูกค้าที่พบเจอ)		
1. ไฟส่องสว่างไม่เพียงพอบริเวณหน้าท่าเทียบเรือ (ท่าเรือเชียงของ)	100%	0%
ปัญหาของท่าเรือระนอง (จัดลำดับจาก % ลูกค้าที่พบเจอ)		
1. มีปัญหาไฟตกบ่อยภายในท่าเรือ (ท่าเรือระนอง)	29%	50%
2. ไฟส่องสว่างไม่เพียงพอบริเวณหน้าท่าเทียบเรือตู้สินค้า(ท่าเทียบเรือที่2) (ท่าเรือระนอง)	14%	100%
3. รถยกสินค้า-Forklift ท่าเทียบเรือตู้สินค้า(ท่าเทียบเรือที่ 2) ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน	14%	0%

1. พิจารณาปัญหาที่พบจนทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความไม่พึงพอใจสูงที่สุดที่ท่าเรือพาณิชย์เชียงของ
2. ไม่พบความรุนแรงของปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการท่าเรือเชียงของ



ความต้องการของผู้ใช้บริการจากท่าเรือต่างๆของการท่าเรือแห่งประเทศไทยสามารถสรุปในตารางได้ดังนี้

ความจำเป็น	ความต้องการ
กลุ่มผู้ประกอบการ/ตัวแทนนำเข้า-ส่งออกสินค้า	
1.ท่าเลเดินทางคมนาคมที่สะดวกเส้นทางเชื่อมต่อระบบขนส่งต่างๆ	1. มีจุด One stop service ให้บริการด้านเอกสารที่รวดเร็วและไม่ยุ่งยาก
2. พื้นที่ของท่าเรือที่ใหญ่	2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว
3. ส่งออกสินค้าได้หลายประเทศ	3. เจ้าหน้าที่มีใจบริการ มีความกระตือรือร้นในการทำงาน และให้บริการ เต็มใจช่วยเหลือบริการลูกค้า
4.การขนส่งสินค้าเข้า-ออก รวดเร็วและตรงต่อเวลา	
5. การเปิดตู้สินค้า มีความรวดเร็ว	
6. เครื่องมืออยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	
7. ที่จอดรถที่กว้างขวาง มีที่จอดรถเพียงพอ	
8. จุดติดต่อที่คอยให้ข้อมูลบริการ	
9.อัตราค่าธรรมเนียม อัตราค่าบริการ	
10. ระบบคิวในการให้บริการ	
11.ขั้นตอนการให้บริการที่ง่าย และรวดเร็ว	
12.บริการด้านเอกสารไม่ยุ่งยาก	

ความจำเป็น	ความต้องการ
กลุ่มบริษัทสายเรือ	
1.สถานที่และพื้นที่ของท่าเทียบเรือ	1.มีจุดต่อไฟฟ้าให้เรือที่มาเทียบท่า/จุดบริการปลั๊กไฟอย่างเพียงพอต่อความต้องการ
2.ท่าเล การเดินทางคมนาคม เส้นทางเชื่อมต่อระบบขนส่งต่างๆ	2.ขั้นตอนการจัดระบบภายในไม่ยุ่งยาก/ลดขั้นตอนด้านเอกสาร
	3.ควรมีเทคโนโลยีใหม่ด้าน IT มาช่วยในการทำงาน
	4.ขยายท่าเรือให้รับเรือได้ปริมาณมากขึ้น



ความจำเป็น	ความต้องการ
กลุ่มผู้เช่าอสังหาริมทรัพย์	
- มีจุดที่ให้บริการแบบครบวงจร - ที่จอดรถที่กว้างขวาง (อย่างน้อยก็มีที่จอดรถเพียงพอ) - ระบบรักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชม. และมี <u>รปภ.</u> ตลอด 24 ชม. - ไม่มีการเรียกเก็บเงินพิเศษ) ค่าน้ำชา (ในระหว่างการใช้บริการ - ค่าบริการต่างๆ อยู่ในอัตรามาตรฐาน และมีความเหมาะสมกับการให้บริการ - ช่วยเหลือดำเนินการทางด้านเอกสารต่าง ๆ ให้แก่ผู้ใช้บริการ - มีสายเรือ/ตัวแทนนำเข้า-ส่งออกสินค้าให้เลือกใช้บริการหลากหลาย - สถานที่ตั้งอยู่ในเส้นทางเดินทางคมนาคมที่สะดวก เส้นทางเชื่อมต่อระบบขนส่งต่างๆ - ใกล้ที่ทำงาน - ทำเลที่ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางและค่าขนส่ง	- มีสาธารณูปโภคครบ (น้ำประปา,ไฟฟ้า, ท่อน้ำทิ้ง) ให้ได้มาตรฐานเท่ากับนิคมอุตสาหกรรม / ให้ได้แบบครบวงจร - มีแม่บ้านดูแลความสะอาดทุกชั้นในอาคาร / มีแม่บ้านเดินทำความสะอาดทุกวัน - ห้องน้ำควรใช้งานได้ (สะอาด) ทุกห้อง / ห้องน้ำได้มาตรฐานด้านความสะอาด / มีการเปลี่ยนสุขภัณฑ์ห้องน้ำ (ทุกปี) - อาคาร มีสภาพสวยงาม / ทาสีใหม่ /มีความสะอาด ไม่สกปรก - ทำเลที่ของอาคารสะดวกต่อการเดินทางไปท่าเรือ / ทำเลของอาคารอยู่ใกล้ท่าเรือ - กล้องวงจรปิดติดทุกบริเวณทั้งตึกทั้งภายในและภายนอก / กล้องวงจรปิดทุกชั้น - พื้นที่ห้องเช่ากว้างขวาง - รปภ. ไม่หลับเวลาทำงานหรือเล่นแต่โทรศัพท์ / รปภ.<u>ตรวจสอบบ่อย</u> เดินดูตลอดเวลา 24 ชม.